



## דוח שנתי לשנת 2013

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב ( אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה ), תשע"א- 2011

### רקע ומידע כללי

חברת מי שמש בע"מ (להלן-התאגיד) הוקמה במרץ 2010 והחלה בפעולותיה ביום אחד ביוני 2010 כתאגיד מים וביוב בהתאם להוראות חוק מים וביוב תשס"א-2001 החברה פועלת מכוח רישיון שנתי לה מאת הממונה על תאגידי המים והביוב ברשות המים. לצורך מתן שירותי מים וביוב בתחום השיפוט של העיר בית שמש .

החברה היא חברה פרטית בבעלות מלאה של עיריית בית שמש .

**תחומי הפעילות העיקריים של החברה הינם :** מתן שירותי מים וביוב לצרכנים, אספקה של מים לתושבי בית שמש, טיפול באיסוף וטיהור שפכי ביוב, טיפול בתקלות במערכות המים והביוב, אחזקת מערכות המים והביוב בעיר, שיקום והחלפת מערכות ישנות בהתאם לנתוני הבלאי של התשתיות, הכנת תכניות אב למים ולביוב המביאות בחשבון את צפי גידול האוכלוסייה ופיתוח המערכות בהתאם למתווה.

החברה פועלת בהתאם להוראות החוק וכפופה לרשות לשירותים ציבוריים מים וביוב שהוקמה על פי חוק תאגידי מים וביוב ובהתאם לחקיקה רלבנטית בתחומי הגנת הצרכן, בריאות הציבור ואיכות הסביבה. ברבעון השלישי של שנת 2013 הוסמכה החברה לתקני איכות בניהול: תקן ISO 9001, תקן ISO 14001 לניהול סביבתי ותקן OHSAS 18001 לניהול הבטיחות והבריאות בתעסוקה.

בראש החברה עומד מנכ"ל החברה, מר פלד דיכטר, המכהן בתפקיד מיום היווסדה.

### בדירקטוריון החברה מכהנים 4 חברים :

מר ישעיהו ארנרייך- יו"ר הדירקטוריון

רו"ח ישראל ברין – דח"צ

רו"ח הדסה רוזנברג- דח"צ

מר דוד סיטבון- דירקטור

הרכב הדירקטוריון יושלם בקרוב בהתאם להחלטות מועצת העיריה .



בס"ד

### פרטי התקשרות עם החברה

#### קבלת קהל במשרדי החברה

קבלת קהל במשרדינו ברחוב יגאל אלון 1, מרכז ביג, קומה 5 בימים ובשעות כדלהלן:

ימים א, ב, ד, ה - 8.00-15.00

יום ג' - 13.00-18.00

יום ד' - 16.00-18.00

#### מוקד טלפוני צרכני ותפעולי

בטלפון חינם שמספרו 1-800-84-8888

שעות פעילות מוקד צרכני:

בימים א'-ה' בין השעות 8.30-17.00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8.30-12.00.

שעות פעילות מוקד תפעולי לטיפול בתקלות:

24 שעות ביממה, כל השנה

#### פניות ציבור בכתב

כתובת לשליחת פניות: מי שמש בע"מ, רחוב יגאל אלון 1, בית שמש מיקוד: 9906201.

מספר פקס: 02-9993088

בדוא"ל: [office@m-sms.co.il](mailto:office@m-sms.co.il)

### נתוני צריכות מים ופחת מים

2012	2013	
5,357,369	5,604,450	כמות המים שנרכשה
4,583,949	4,831,280	כמות המים שנמכרה
773,420	773,170	פחת מים בקובים
14.44%	13.80%	שיעור פחת המים

התאגיד רואה בצמצום הפחת יעד אסטרטגי.

התאגיד משקיע משאבים רבים בחלוקת העיר לאזורי מדידה, כולל סקר מדים ועדכון כתובות וחישוב פחת אזורי כדי לאתר ולטפל בסדרי עדיפות נכונים באזורים בהם פחת המים גבוה.

שד' יגאל אלון 1 | מרכז ביג, בית שמש | מיקוד- 9906201 | טלפון: 1800-84-8888 | פקס: 02-9920700



**פחת גבייה**

הנתונים מוצגים באלפי ש"ח וכוללים מס ערך מוסף:

שנה	חיוב שוטף	גבייה שוטפת	אחוז הגבייה	אחוז גבייה מצטבר	אחוז גבייה מצטבר 31.03.2014
2012	47,147	29,808	63.22%	42,841	88.44%
2013	49,362	34,371	69.63%	37,377	73.79%

**מספר הצרכנים של החברה**

**א. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2013:**

סוג הצרכן:	מס' צרכנים:
מגורים	18,212
גינון ציבורי רשות מקומית	400
מוסדות רשות מקומית	549
בתי חולים	51
בתי מרחץ ומקוואות	36
מסחר ומלאכה	845
בנייה	112
תעשייה	6
סה"כ צרכנים	20,211

**ב. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2012:**

סוג הצרכן:	מס' צרכנים:
מגורים	18,124
גינון ציבורי רשות מקומית	400
מוסדות רשות מקומית	519
בתי חולים	43
בתי מרחץ ומקוואות	31
מסחר ומלאכה	585
בנייה	90
תעשייה	6
סה"כ צרכנים	19,798



#### 4. מקורות המים של החברה

חברת מקורות מספקת 100% מצריכת המים של החברה בשישה חיבורים. כמפורט להלן, כמות הקובים מתייחסת לשנת הדוח.

מקום החיבור	מס' החיבור	אספקת מים שנתית (מ"ק)
א.ת. מערבי	53802	204,732
מכון טיהור שפכים	82625	4,283
צומת אשתאול	97536	110
א.ת. נשר	79697	20,217
בית שמש-עיר ותיקה	90214	2,769,564
רמת בית שמש	85746	2,605,544
סה"כ		5,604,450

#### 5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

קו מנחה בפעולת התאגיד הוא צמצום הפגיעה בסביבה.

##### איכות הסביבה בפעילות התאגיד

התאגיד משקיע משאבים רבים בתחזוקת רשת הביוב ונותן מענה מידי בכל בעיה באמצעות קבלני תחזוקה ובאמצעות ביוביות כדי למנוע גלישות ומפגעים סביבתיים.

תשתיות הביוב בעיר בעיקר בחלק הוותיק עוברות בחצרות הבתים והתאגיד מבצע פרויקטים להסדרת הקווים והוצאתם מן החצרות.

בשנת 2013 הוסמך התאגיד לתקן מערך ניהול סביבתי 14001.

##### הטיפול בשפכים

**מכון טיהור שפכים – שמשון:** מכון הטיהור-מט"ש שמשון-מטפל בשפכי בית שמש ורשויות נוספות באזור. המכון מוחזק בשותפות עם שלוש רשויות נוספות: מועצה אזורית מטה יהודה, מועצה מקומית קריית יערים ותאגיד המים הגיחון שבא בנעלי מועצה מקומית אבו גוש. אחוז האחזקה של התאגיד במכון הוא 83%. למכון קיבולת של כ-22,000 קוב ליום.

בתהליך הטיהור הופכים השפכים ממטרד למי קולחין להשקיה ולחומר דישון. מי הקולחין המטוהרים ברמה שניונית מועברים למאגר בקיבוץ צרעה ומשמשים להשקיה.



הבוצה הינה החלק המוצק המתקבל לאחר תהליך הטיהור. בוצת המכון נחשבת בוצה סוג א' ומשמשת לדישון אורגני.

התאגיד נערך לשדרוג המכון. תוכנית השדרוג כוללת:

א. השלמת תהליך טיהור מי הקולחין לרמה שלישונית בהתאם לדרישות החוק.

ב. הגדלת הקיבולת כהערכות לגידול הצפוי באוכלוסייה בהתאם לתוכניות הבינוי.

התאגיד מפעיל במכון טכנולוגיות חדישות אשר מטרתן לשפר את השפעת התהליך על איכות הסביבה.

**הקמת תאי שיקוע:** כדי למנוע גלישת שפכי ביוב לנחל ישעי ולוואדיות הקים התאגיד במספר מקומות תאי שיקוע. תאים אלו קולטים מוצקים בשפכים אשר מפריעים לזרימה תקינה של הביוב.

ובכך נמנעות סתימות ברשת המביאות לגלישות. תאי השיקוע מפונים אחת לתקופה על-ידי ביוביות.

**מאגר מי קיץ:** בהתאם לתוכנית אב ביוב מתוכננת הקמת מאגר לקליטת שפכים בזמני עומס. מיקום המאגר ליד הישוב ישעי, בנקודת המפגש של הקווים המאספים ולפני חיבורם לקו ראשי אחד המזרים את השפכים למט"ש. איגום זה נועד למנוע גלישות ביוב על פני השטח ובנחל ישעי. השפכים שייאספו יוחזרו באופן מבוקר לזרימה בקו הביוב.

בניית המאגר בתקצוב משרד השיכון.

#### **איכות הסביבה במשרדי התאגיד**

**מיחזור:** התאגיד הציב מכלי איסוף בכל קומה. התאגיד מעביר את פסולת הנייר למיחזור באופן קבוע באמצעות חברה חיצונית.

**חסכון באנרגיה:** בשנת 2013 הותקנו גלאי בקרה השולטים על כיבוי האור והמזגנים במשרדים.

### **6. השקעות החברה**

**השקעות שבוצעו בשנת 2013:** בשנת 2013 הושקעו כ-5 מיליון בשיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב ברחובות הבאים:

**עיר וותיקה:** רמב"ם, יגאל אלון, מרכז מסחרי בן צבי, המשלט-וותיקים, דליה בן צבי, רח, החלוצים, שפת אמת. הסדרת לחצים ברחוב לוי אשכול.

**רמה:** סגירת טבעת להזנת מים ברחוב עין גדי.

**אזורי תעשייה:** תכנון והחלפת מערכות מדידה באזור תעשייה מערבי כהכנה לשדרוג כולל של האזור.

**מאספים:** שדרוג מאסף מרח' דם המכבים למאסף ישעי.

בנוסף הושקעו כ-3 מיליון ₪ במערכות מדידה – החלפת מערכות מדידה ראשיות כחלק מהטיפול בצריכות משותפות ובפחת, והחלפת מונים למונים חדשים משופרים. (קלאס C)



השקעות בפיתוח: בשנת 2013 הושקעו כ-1 מיליון ₪ בפיתוח מתקנים חדשים:

בוסטר רמה ג':

תחנת שאיבה באזור תעשייה מערבי

השקעות במערכת המחשוב ההנדסי G.I.S

והצטיידות לשעת חירום.

השקעות מתוכננות לשנת 2014: בשנת 2014 מתוכננות השקעות בסך 47 מיליון ₪

השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

עיר וותיקה: המשך שיקום רח' יגאל אלון, בית העלמין, בית קציר.

גבעת שרת: החלפת תשתיות מים עקב פיצוצים חוזרים בסך כ-1 מיליון ₪ בשנת 2014. הפרויקט יימשך בשנים 2015 ו-2016.

אזורי תעשייה: שיקום תשתיות ומערכות מדידה באזור התעשייה הצפוני – באזור מערכת מים ישנה ובקטרים קטנים. ההשקעה באזור מוערכת בכ-3 מיליון ₪.

אזור תעשייה מערבי- באזור זה מוקם מרכז ההדרכה הארצי של המשטרה ושירותי הביטחון. התאגיד משקיע בשיקום ופיתוח האזור והתאמתו לצרכים החדשים.

השקעה מתוכננת בשיקום תשתיות -2 מיליון ₪ ראה להלן השקעות בפיתוח תשתיות.

מאספים: שיקום מאסף ההדס –עד למאסף ישעי בסך של כ-1 מיליון ₪.  
מערכות מדידה:

החלפת מדי מים וטיוב מערכות מדידה ב-3 מיליון ₪.

השקעות בפיתוח: השקעות בקווי מים באזור תעשייה מערבי –ראה לעיל.

הנחת קו מים חדש ברחוב הארזים

הנחת קו ביוב חדש ברחוב ארלוזורוב.

פיתוח תשתיות מים וביוב כביש 14: במקטע החיבור של שכונת חפציבה לרח' יגאל אלון ולאזור התעשייה.

פיתוח מתקנים: המשך הקמת הבוסטר ברמה ג' – הבוסטר מיועד לאספקת מים סדירה בשכונת ג'- המצויה בשלבי איכלוס ולשכונת ג-2.

המשך הקמת תחנת שאיבה באזור תעשייה מערבי וביטול התחנה הקיימת.

שדרוג ופיתוח במכון הטיהור: במכון מתוכננת השקעה להגדלת קיבולת המכון ולטיפול שלישוני בקולחין בסך 15.5 מיליון ₪.



מערכת קר"מ: כדי לצמצם את פחת המים מתוכננת השקעה במערכת קריאה מרחוק. מערכת זו תאפשר בנוסף שיפור השירות לצרכן והתרעות בזמן אמת על חשש לנזילה וצריכה חריגה.

ההשקעה בפרויקט כוללת טיוב נתוני כתובות והחלפה הדרגתית של מערכות המדידה המכניות

למערכת מדידה דיגיטלית. עלות הפרויקט נאמדת ב 8 מיליון וממומנת בחלקה ע"י רשות המים.

מערכות מידע: בתכנון התאגיד להשקיע במערכת המידע ההנדסית והמנהלית כדי להבטיח המשך הזרמת נתונים איכותיים בזמן אמת לאנשי התפעול. וכדי לאפשר בקרה על לחצים ברשת המים.

## 7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת

2013

תקלות ברשת מטופלות באופן מידי על ידי מפקח התאגיד ובאמצעות קבלן האחזקה. קבלן האחזקה מעמיד כוננים במשך כל שעות היממה לטיפול בתקלות. בשנת הדוח לא היו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.

## 8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה בשנת 2013:

פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	
2,550	11029	34,465	כמות פניות
		1.07	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

232	הנדסה
45,949	צרכנות
1,863	תקלות בתשתיות
48,044	סה"כ



## 9. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות מים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון. חשבון המים נשלח לבתים אחת לחודשיים.

**כמויות צריכת המים:** נקבעת על פי קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידת מ"ק נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה.

**תעריפי המים והביוב:** תעריפי המים והביוב מקבעים ע"י רשות המים. צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים: **תעריף נמוך** עבור כמות מוכרת (תעריף 1), בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים, כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ב**נכס ותעריף גבוה** (תעריף 2) עבור כמות נוספת. המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף גבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

**צריכה מחויבת במד פרטי:** הצריכה המחויבת במד המים משקפת את הצריכה הפרטית ביחידות הצריכה (למשל בדירה או חנות) לצריכה זו תיוסף צריכה משותפת במידה הקיימת.

**צריכה משותפת – הפרשי מדידה:** נקבעת לפי ההפרש בין מד המים הראשי לבין סך מדי המים "הפרטיים" ומתווסף לצריכה הפרטית כצריכה לכל דבר. הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה בין כל היחידות בנכס המשותף. אלא אם כן המציאה נציגות הבית המשותף מסמכים לפי הוראת סעיף 58 לחוק המקרקעין. הסיבות לצריכה המשותפת מגוונות, השכיחות שביניהן, שטיפה, השקיה, או נזילות גלויות/סמויות.

**מספר הנפשות המוכר:** מספר הנפשות המתגוררות הדיור והמדוווח על ידי הצרכן לחברה. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת זהות ברשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשרד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המים של הצרכן, שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחויב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

**חיוב מזערי (דמי שימוש קבועים):** בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום לפי צריכה מזערית של 3 מ"ק לחודשיים, אף אם הוא צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים כלל.





**מתן הטבות בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות** : לפי החלטת ועדת הכספים של הכנסת מיום 2/4/2012, החל מיום 1/7/2012 תינתן תמיכה באוכלוסיות זכאים באמצעות תעריפי המים. ההטבה הינה מתן כמות נוספת לצרכן זכאי של עד 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המוזל (כמות מוכרת). ההטבה תינתן לפי קובץ שיתקבל בתאגיד המים מרשות המים.

**תשלום חשבון המים והביוב** : יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון במועד יחייב תוספת ריבית לפי חוק. שימו לב : אי תשלום החשבון עשוי לגרור חיוב גם בגין אכיפה, תביעות משפטיות, ואף ניתוק מד המים. חיבור יבוצע תוך 24 שעות לאחר תשלום כל חשבונות המים, בתוספת תשלום אגרת ניתוק וחיבור מחדש.

**מומלץ לשלם את חשבון המים בהוראת קבע** : היתרונות לתשלום בהוראת קבע : ניתן לחלק את התשלום הכולל לשני תשלומים שווים ללא ריבית.

**החלפת משלמים** : בקשה לשינוי צרכן בנכס תוגש בנוסח הערוך לפי טופס בקשה להחלפת צרכנים בנכס. המתפרסם באתר "מי שמש" בצירוף הסכם שכירות/מכירה, חתום על ידי צדדים. צילומי תעודת זהות וקריאת מונה המים ליום העזיבה. החלפת צרכנים בנכס תבוצע בכפוף להצגת פרטי הצרכן החדש בנכס והסכמתו להירשם כצרכן בנכס.

**ערעורים על חשבון המים** : עם קבלת החשבון יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים ניתן להגיש עד 30 יום מהמועד האחרון לתשלום המצוין על החשבון. ערעור על חשבון המים אינו יכול להוות עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע. עפ"י 108 לחוק תאגדי מים וביוב התשס"א-2001 הרשות הממשלתית למים וביוב תברר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וביוב, ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד. מען להגשת תלונות : ת.ד 20364 תל אביב, מיקוד 61203, פקס : 03-76057



בס"ד

**סיכום:**

תאגיד מי שמש פועל בכל עת ובכל אפיקי הפעילות כדי להבטיח לצרכני התאגיד שירות איכותי, זמין, ויעיל. אנו תקווה שדו"ח זה יאפשר לציבור הצרכנים לקבל סקירה מקיפה ועדכנית אודות פעילות התאגיד ויהווה נדבך נוסף בקשר עם ציבור הצרכנים.

בכבוד רב,

הרב ישעיהו ארנרייך  
יו"ר התאגיד

פלד דיכטר  
מנכ"ל התאגיד